CMHC SCHL

Helping to house Canadians

MISSION AND VALUES STATEMENT

NHA 6392

MISSION AND VALUES STATEMENT

Canada Mortgage and Housing Corporation (CMHC)
offers a wide range of housing-related information.
For details, contact your local CMHC office.

CMHC subscribes to the sustainable development theme of the federal government. Quantities of our publications are limited to market demand; updates are produced only when required; and recycled or environmentally friendly stock and environmentally safe inks are used wherever possible.

Canada

© 1990, Canada Mortgage and Housing Corporation

ISBN 0-662-57913-5
Cat. No. NH15-44/1990

Reprinted July 1991
Printed in Canada

Produced by the Public Affairs Centre, CMHC

INTRODUCTION 1

CORE VALUE 1 2

CORE VALUE 2 4

CORE VALUE 3 6

CORE VALUE 4 8

CORE VALUE 5 10

CORE VALUE 6 12

CORE VALUE 7 14

CORE VALUE 8 16

The purpose of this document is to bring together in one place the mission, values and strategic directions of the Canada Mortgage and Housing Corporation (CMHC). While the mission of CMHC has remained constant for more than 40 years, it is continuously evolving with changing circumstances and national priorities.

Our mission broadly stated is helping to keep Canadians the best-housed people in the world. In pursuing this mission, the Corporation's goal is to be one of the best organizations to work for in Canada.

This document identifies the values and guiding principles within which Corporate policies, plans and programs are developed. It provides guidance for our day-to-day activities and a focus for our future directions and supplies the basis on which the Corporation will be held accountable and on which individual actions will be judged.

This document is intended to assist employees to act responsibly and independently and to promote the Corporation's current and future objectives by providing a clear understanding of our mission, values and strategic directions.

CMHC is a public enterprise organization, serving Canadians and helping to continuously improve housing and living conditions.

We focus on the housing and living conditions of the Canadian public.

We treat all members of the public with respect, openness and dignity.

We aim for equal access to housing services in all parts of the country.

We allocate limited resources fairly, focussing on those in need.

We work co-operatively with many others involved in serving the Canadian public — other federal agencies, provincial and municipal governments, the private sector and non-governmental organizations — while constantly pursuing federal objectives.

To assist in the development of a stable, private market so that it can function effectively and to promote security of tenure through homeownership and co-operative housing.

To assist households in need that cannot obtain affordable, suitable and adequate shelter in the private market.

To pursue a comprehensive and co-ordinated approach to research, development and demonstration in order to maintain national housing standards, to promote housing quality improvements and to provide ancillary services to support the Corporation's mandate.

CMHC is a fair and respectful organization in dealing with employees. Equity and fairness are the cornerstones of our human resources management philosophy and practices.

We know the mission and values of the Corporation and what is expected of us.

We work in a challenging and satisfying environment and are given the opportunity to grow and develop in our careers.

We receive competitive compensation and benefits and are given the necessary tools to get our jobs done.

We know about the organization and our particular jobs and how they fit in; we have a sense of ownership about them and a sense of belonging.

We do the best we can in the performance of our jobs and continuously seek improvements.

We believe that *learning never stops;* we continuously acquire the skills and knowledge that are needed for our present and future positions and take charge of our own career development.

To develop and implement human resources policies and programs that ensure the organization has a work force capable of accomplishing and achieving short- and long-term corporate objectives.

To give managers the authority and responsibility to manage their human resources and to provide them with the necessary expertise, support and systems to assume their role.

To provide efficient, productive, fair and equitable human resources services.

To respect, and respond to federal objectives and priorities in human resources management.

To provide a work environment that values and supports individual differences and provides the stimulation required to produce excellent results.

To encourage employee participation in social and recreational activities in order to create a better sense of community among employees and to promote a higher level of physical fitness.

CMHC is progressive. We listen to our clients and play a leadership role in satisfying their needs.

We are at the leading edge of our business. We monitor our environment, seek new trends and anticipate the needs and circumstances of the future.

We consult with our clients in an attempt to understand their needs and build consensus on policies and programs to satisfy them.

To play a leadership role in identifying key issues, laying out options and mobilizing resources to solve housing problems in Canada.

To achieve better harmonization between the pursuit of federal housing objectives and other public and private actions that affect individual well-being and community environments.

CMHC is responsive. We respond quickly and professionally to the requirements of the Minister, the Government and Canadians.

We take action and the initiative to make decisions while ensuring timely corrective action as situations arise.

We are timely in our responses to requests.

We anticipate the needs of the Minister, the Government and our clients and take proactive steps to fulfill them.

To develop and implement housing policies and programs that are relevant and appropriate to the needs of the Government and our clients.

To simplify business processes, streamline reporting and decentralize authorities in order to be closer to the client.

To pursue technological change that results in beneficial innovations in housing and improves the ways in which the Corporation conducts business.

CMHC is responsible. We have a duty to the Government and Parliament to be responsible for the assets entrusted to our care and for carrying out our mandate with creativity, honesty and integrity.

We are conscious of costs and seek to minimize costs in our programs and operating budgets.

We are cost-effective and try to do the most with available resources without compromising quality.

We are creative in identifying ways to improve our operations.

We are honest and deal with public funds with integrity and as carefully as we deal with our own.

To promote cost-effectiveness and efficiency in the delivery and administration of programs and services.

To operate the Mortgage Insurance Fund and Mortgage-Backed Securities on a self-sufficient basis.

To maximize the return on investments in the funds administered while satisfying all projected long-term obligations and to ensure the continued viability of the asset portfolio in the context of prevailing economic conditions.

To develop and maintain systems and practices to ensure the effectiveness of operations in support of government objectives.

CMHC is visible. The public recognizes the federal contribution to housing and the leadership role played by CMHC as the federal agency that helps with housing needs.

We have a positive image with the Canadian public and all of our clients.

Canadians recognize the federal role in housing as well as the leadership role played by the Corporation.

We are viewed by Canadians to be effective in the identification and resolution of housing problems.

To ensure the appropriate recognition of the federal role in all housing programs, projects and services.

To implement an external and internal communications program that is designed to clearly articulate the federal role in housing.

To provide leadership in research and analysis of the social, economic and technical aspects of housing in Canada and to supply a primary source of information about housing and related matters.

CMHC is results oriented. We state our objectives clearly, strive hard to achieve them and continually measure our performance in an attempt to find ways of improving it.

We have a clear understanding of our objectives, history, policies and programs; we take pride in our achievements.

We know the results that are expected in our individual jobs and the way in which our performance is measured.

We are open to improvements. We expect feedback, respond to it and strive to continuously improve our performance as an organization and individuals.

We recognize the high expectations of our Corporation, and we, as employees, give our best efforts to fulfill and surpass them.

We continuously evaluate the effectiveness of our policies and programs and work to improve them as required.

To establish clear and measurable objectives for the programs and objectives of the Corporation and each individual employee.

To continuously evaluate the effectiveness of policies and programs and implement improvements as required.

To operate a performance measurement system that clearly identifies the expectations for each individual and fairly measures and rewards achievements.

To provide resources that are clearly linked to the results to be achieved.

CMHC is reliable. We are a good company to do business with and a good partner. Our partners and clients know that we meet our commitments.

We are knowledgeable about our business. People can rely on us to give them the information and service they need.

We consistently provide a timely service.

We strive to decentralize authorities so that those on the front lines can provide solutions.

We have a helpful attitude. We do our best to give our partners and clients the service they need and expect.

We are straightforward with people. They can trust us because we respect our obligations.

To market our business in an attempt to inform the public and our clients about our role and to achieve our objectives.

To work co-operatively with others to build consensus and to marshal the commitment and resources required to advance Canada's housing goals.

To implement service standards for our operations that clearly identify the quality of service provided by CMHC in terms of fairness, equity and consistency.

SCHL CMHC

Question habitation, comptez sur nous

ÉNONCÉ MISSION ET VALEURS

LNH 6392

91-06281/

ÉNONCÉ

MISSION ET VALEURS

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) offre un large éventail de renseignements relatifs à l'habitation. Pour obtenir des précisions, adressez-vous au bureau SCHL de votre localité.

La SCHL endosse le thème de développement durable du gouvernement fédéral. Nos publications sont publiées en quantités limitées, selon la demande du marché; les mises à jour paraissent lorsqu'elles sont nécessaires; et, dans la mesure du possible, nous utilisons du papier recyclé et de l'encre qui ne nuisent pas à l'environnement.

Canada

© 1990, Société canadienne d'hypothèques et de logement

ISBN 0-662-57913-5
Numéro de catalogue NH 15-44 / 1990

Réimpression : juillet 1991
Imprimé au Canada

Réalisation : Centre des relations publiques, SCHL

INTRODUCTION 1

VALEUR ESSENTIELLE Nº 1 2

VALEUR ESSENTIELLE Nº 2 4

VALEUR ESSENTIELLE Nº 3 6

VALEUR ESSENTIELLE Nº 4 8

VALEUR ESSENTIELLE Nº 5 10

VALEUR ESSENTIELLE Nº 6 12

VALEUR ESSENTIELLE Nº 7 14

VALEUR ESSENTIELLE Nº 8 16

Le présent document a pour but de regrouper, dans un même texte, la mission, les valeurs et les orientations stratégiques de la Société canadienne d'hypothèques et de logement. La mission de la SCHL est demeurée constante depuis plus de 40 ans, mais la façon de l'actualiser évolue continuellement au gré des circonstances et des priorités nationales.

Sommairement définie, notre mission est d'aider à conserver aux Canadiens le titre de peuple le mieux logé du monde. Tout en la poursuivant, la Société y a greffé l'objectif de compter parmi les sociétés d'élite du Canada.

Le présent document expose les valeurs et les principes directeurs à partir desquels les lignes de conduite, les plans et les programmes de la Société sont élaborés. Il s'avère le guide de nos activités quotidiennes, le point de convergence de nos orientations futures, et fournit la base de l'imputabilité de la Société et la mesure en fonction de laquelle nos actions individuelles seront jugées.

En expliquant clairement notre mission et nos orientations stratégiques, le présent document doit aider les employés à agir de façon responsable et autonome, et à promouvoir les objectifs actuels et l'avenir de la Société.

La SCHL est un organisme de service public qui aide les Canadiens à constamment améliorer leurs conditions de logement et de vie.

Notre attention se porte avant tout sur le public canadien et sur ses conditions de logement et de vie.

Nous traitons tous les membres du public avec respect, ouverture et dignité.

Nous visons une égalité d'accès aux services de logement partout au pays.

Nous affectons les ressources limitées de façon équitable, en pensant d'abord aux nécessiteux.

Nous collaborons avec les nombreux autres intervenants qui sont au service du public canadien, c'est-à-dire les autres organismes fédéraux, les gouvernements provinciaux et municipaux, le secteur privé et les organismes non gouvernementaux, tout en poursuivant sans relâche les objectifs du gouvernement fédéral.

Aider au développement d'un marché privé stable de sorte qu'il puisse fonctionner de façon efficace, et promouvoir la sécurité d'occupation grâce à l'accession à la propriété et au logement coopératif.

Aider les ménages dans le besoin qui ne peuvent obtenir un logement abordable, de taille et de qualité convenables sur le marché privé.

Élaborer une méthode de recherche, d'élaboration et de démonstration complète et intégrée pour maintenir les normes nationales en matière de logement, promouvoir l'amélioration de la qualité des logements, et fournir des services auxiliaires qui appuient le mandat de la Société.

La SCHL est une organisation équitable et respectueuse envers ses employés. L'équité est la pierre angulaire de notre philosophie et de nos pratiques de gestion des ressources humaines.

Nous connaissons la mission et les valeurs de la Société, et nous savons ce qu'on attend de nous.

Nous travaillons dans un milieu stimulant et valorisant, au sein duquel nous avons la possibilité de nous épanouir et de nous perfectionner au niveau professionnel.

Nous recevons une rémunération et des avantages sociaux concurrentiels et pouvons disposer des outils nécessaires à l'exécution de notre travail.

Nous connaissons la structure de la Société et les divers rôles que nous devons jouer à l'intérieur de ses cadres; nous éprouvons, aussi, un sentiment d'appartenance face à cette organisation.

Nous donnons le meilleur rendement possible dans notre travail et essayons constamment de nous améliorer.

Nous croyons que *l'apprentissage ne cesse jamais*, et nous acquérons constamment les compétences et les connaissances nécessaires à l'accomplissement de nos tâches actuelles et futures, prenant nous-mêmes en main notre perfectionnement professionnel.

Élaborer et mettre en œuvre des lignes de conduite et des programmes sur les ressources humaines, propres à assurer à la Société une main-d'œuvre motivée, capable d'atteindre des objectifs à court et à long terme.

Confier aux directeurs le pouvoir et la responsabilité de gérer leurs ressources humaines, et leur fournir les conseils, l'appui et les systèmes dont ils ont besoin pour assumer leur rôle.

Offrir des services de ressources humaines d'une façon efficace, productive et équitable.

Respecter et poursuivre les objectifs et priorités du gouvernement fédéral en matière de gestion des ressources humaines.

Fournir un milieu de travail qui valorise et appuie les différences individuelles et qui stimule la poursuite de l'excellence.

Encourager la participation des employés aux activités sociales et récréatives afin de créer un meilleur esprit d'équipe au sein du personnel et de favoriser une meilleure forme physique.

La SCHL évolue. Nous sommes à l'écoute de nos clients et nous jouons un rôle de chef de file dans la satisfaction de leurs besoins.

Nous sommes à l'avant-garde de notre domaine. Nous observons notre environnement, recherchons de nouvelles tendances et prévoyons les besoins et les circonstances futurs.

Nous consultons nos clients, cherchons à comprendre leurs besoins et établissons un consensus sur les lignes de conduite et les programmes destinés à les satisfaire.

Jouer un rôle de chef de file dans la détermination des enjeux clés, la proposition de solutions et la mobilisation des ressources pour régler les problèmes de logement au Canada.

Harmoniser davantage la poursuite des objectifs fédéraux en matière de logement et les mesures prises par les autres intervenants publics et privés qui influent sur le bien-être de chacun et sur les collectivités.

La SCHL est attentive aux besoins. Rapidement et professionnellement, nous donnons suite aux demandes du Ministre, du gouvernement et de la population canadienne.

Nous agissons. Nous n'attendons pas de trouver la solution idéale, mais nous agissons plutôt rapidement, en rectifiant nos erreurs à mesure que nous avançons.

Nous sommes prompts à répondre aux demandes.

Nous prévoyons les besoins du Ministre, du gouvernement et de nos clients, et nous prenons les mesures proactives nécessaires pour y répondre.

Élaborer et mettre en œuvre des politiques et programmes de logement qui sont pertinents et adaptés aux besoins du gouvernement et de la clientèle.

Simplifier nos méthodes commerciales, uniformiser les rapports et décentraliser les pouvoirs, afin d'établir un lien plus direct avec les clients.

Favoriser les changements technologiques qui entraîneront des innovations productives dans le domaine du logement, et améliorer la conduite des affaires de la Société.

La SCHL est responsable. Nous avons le devoir, envers le gouvernement du Canada et le Parlement, de gérer de façon responsable les fonds confiés à notre garde et d'exécuter notre mandat en faisant preuve de créativité, d'honnêteté et d'intégrité.

Nous nous préoccupons des coûts et nous cherchons à les réduire dans nos programmes et nos budgets d'exploitation.

Nous sommes efficients. Nous essayons de tirer le maximum des ressources disponibles sans négliger la qualité.

Nous innovons dans la recherche de moyens pour améliorer notre fonctionnement.

Nous sommes honnêtes et intègres, et nous traitons les fonds publics aussi soigneusement que s'ils étaient les nôtres.

Promouvoir l'efficacité et l'efficience dans l'exécution et l'administration des programmes et services.

Gérer le Fonds d'assurance hypothécaire et les titres hypothécaires de façon autonome.

Dans le contexte de la conjoncture actuelle, maximiser le rendement des fonds administrés tout en respectant toutes les obligations à long terme prévues, et maintenir la rentabilité du portefeuille d'actifs.

Élaborer et tenir à jour des systèmes et méthodes pour assurer l'efficacité des activités qui appuient les objectifs gouvernementaux.

La SCHL est présente. Le public reconnaît la contribution fédérale aux questions de logement et la SCHL comme l'agence fédérale qui aide à répondre aux besoins de logement.

Le public canadien et tous nos clients ont une image positive de nous.

Les Canadiens reconnaissent le rôle du gouvernement fédéral dans le domaine du logement et le rôle de chef de file de la Société.

Selon les Canadiens, nous définissons et solutionnons les problèmes de logement avec efficacité.

Faire reconnaître à sa juste valeur, dans tous nos programmes, projets et services, le rôle du gouvernement fédéral dans le domaine du logement.

Implanter un programme de communications externes et internes de nature à bien expliquer le rôle du gouvernement fédéral dans le domaine du logement.

Jouer un rôle de chef de file dans la recherche et l'analyse des aspects sociaux, économiques et techniques du logement au Canada, et constituer une source d'information primaire sur le logement et les questions connexes.

La SCHL est axée sur les résultats. Nous exposons nos objectifs avec clarté, nous ne ménageons aucun effort pour les atteindre, et évaluons sans cesse notre rendement pour trouver des moyens de l'améliorer.

Nous avons une vision claire de nos objectifs, de notre histoire, de nos lignes de conduite et de nos programmes, et nous sommes fiers de nos réalisations.

Nous savons très bien ce que l'on attend de notre travail individuel et connaissons clairement le processus selon lequel notre rendement sera évalué.

Nous sommes ouverts aux améliorations. Nous nous attendons à des rétroactions et nous en tenons compte afin de constamment améliorer notre rendement collectif et individuel.

Nous savons que la Société est exigeante et nous, en tant qu'employés, faisons de notre mieux pour atteindre et dépasser ses attentes.

De façon continue, nous évaluons l'efficacité de nos lignes de conduite et de nos programmes, et tentons de les améliorer au besoin.

Établir des objectifs clairs et mesurables pour la Société, ses programmes et ses activités, et pour chacun de ses employés.

Évaluer de façon continue l'efficacité des lignes de conduite et des programmes, et les améliorer au besoin.

Gérer un système d'évaluation du rendement qui précise clairement pour chaque employé ce que l'on attend de lui, et qui mesure et récompense avec équité ses réalisations.

Fournir les ressources qui se rattachent de toute évidence aux résultats à obtenir.

La SCHL est fiable. Nous sommes une société avec laquelle il est agréable de commercer et de collaborer. Nos associés et nos clients savent que nous respectons nos engagements.

Nous connaissons notre domaine. Les gens savent qu'ils peuvent compter sur nous pour obtenir l'information et les services dont ils ont besoin.

Nos offrons continuellement un service rapide.

Nous nous efforçons de décentraliser les pouvoirs le plus possible pour que les employés de première ligne puissent apporter des solutions.

Nous sommes serviables. Nous mettons tout en œuvre pour offrir à nos associés et à nos clients les services dont ils ont besoin et qu'ils s'attendent de recevoir.

Nous sommes honnêtes avec les gens. Ils savent qu'ils peuvent nous faire confiance parce que nous respectons nos engagements.

Commercialiser notre entreprise pour faire connaître notre rôle au public et à nos clients, et pour atteindre nos objectifs.

Travailler en collaboration avec d'autres intervenants pour établir un consensus et pour réunir les efforts et les ressources nécessaires pour faire progresser les objectifs canadiens en matière de logement.

Implanter, dans nos activités, des normes de service qui illustrent clairement la qualité visée par la SCHL en termes d'équité et d'uniformité.